# 医院收费员工作总结通用(14篇)

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2025-07-02

*医院收费员工作总结一能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论;遵纪守法，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导...*

**医院收费员工作总结一**

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论;遵纪守法，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

在这一年，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了工作。我会在新的一年再接再厉把工作做的更好。认真、按时、高效率地做好工作，积极配合其他同事做好工作。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，做出更大更多的贡献!

**医院收费员工作总结二**

尊敬的领导：

您们好！

我叫…….. 于20xx年04月26日开始分到阳江中心站，从来到中心站的第一天开始我得到中心两位站长及其他老员工的热情照顾以及倾心传授我收费知识和业务技能，他们每个人都耐心、细致、亲切、随和，使我倍感温暖，学起来也轻松自如。

在这几个月来出现一些小差错，但在两位站长和班长、同事指正下和前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟业务技能，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。在此，我要特地感谢两位站长和同事对我的入职指引和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。

经过这六个月我不断熟练分辨真假钞、判别客货、判别车型、出口收卡收费、绿通车登记、省交通厅用车卡、文明服务质量监督卡、公务卡的操作，以及无（丢）卡车、回头车、闯关车、免费车等操作技能，也体会到在处理问题时要诚心、耐心、细心，同时牢记任何特情车在非特殊节日期间都必须有记录，有些还必须上报监控室，要做

到规范有序，有据可查，到现在我已经能逐步掌握了收费方面的业务知识。当然还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己业务能力。 这是我的第一份工作，这半年来我学到了很多，感悟了很多；看到公司的迅速发展，我深深地感到骄傲和自豪，也更加迫切的希望以一名正式的收费员在这里工作，实现自己的奋斗目标，体现自己的人生价值，和公司一起成长。在此我提出转正申请，恳请领导给我继续锻炼自己、实现理想的机会。我会用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来！

**医院收费员工作总结三**

在过去的一年里，本人以务实、开拓、进取、创新的精神，在领导和同事们的关心、支持下，坚持学习，完善自我，在各方面严格要求自己，爱岗敬业、团结同志，努力工作，争创佳绩。较好地完成了各项工作任务，现就过去一年中的思想和工作情况作如下汇报。

第一、在思想政治方面，努力提高理论修养，自觉用理论指导工作，拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律，严格律已，努力向党靠拢，争取早日投入党温暖的怀抱。

第二、在学习方面，努力做好学习型员工。一年来，不但学习政治理论，还继续学习了收费业务知识和相关的法律法规，向优秀、先进学习，向身边的好人好事学习，不断提高自己解决实际问题的能力。特别是在今年的7月，新的收费政策的实施，使我更加地认真学习了新的业务知识，做到熟记于胸，更加便于开展工作。

第三、在服务态度方面，我知道收费员的形象是代表了整个机场路的形象，所以每次我都会按照要求着装整齐的上岗，工作时我时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语；收费工作是窗口行业，接触的司机形形色色，良莠不齐，当然有很多的司机是理解和支持我们的工作，但是也会碰到个别的司机到收费窗口时却带了一肚子的怨所，满腹牢骚、怪话，更有甚的还对我们骂骂咧咧遇到这些出口不逊的司机，我都会忍住，不发脾气，依然用最甜美的声音开展高水平服务，用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，顺利交费。

第四、在收费工作中，我一直坚持做到勤学苦练，不懂就问，能熟练掌握操作规程。现在随着收费新政策的实施，过往的车辆逐渐增多，尤其是在节假日前期，在这样的情况下我除了努力提高效率外，还做到每一辆车都认真核实车型，仔细打票、唱收唱付。无论是大事还是小节，我做好细小工作，坚持一丝不苟的做好。同时为了干好收费工作，我时刻注意与班长、稽查配合，遇到问题及时请求及时汇报，出现问题及时纠正及时解决，有效的降低了错误率，随着时间的失衡，上岗次数的增多，工作的效率也大大提高了，业务更加熟练了。

20\_\_\_年转眼即将过去，我知道，无论在哪个方面我都还需要不断的进步。今后，我将继续听从领导安排，积极配合班长工作，通过不断学习来提高自己的业务水平和业务能力，提高自身素质，做一名领导放心，客户满意，爱岗敬业的优秀收费员。

**医院收费员工作总结四**

光阴似箭，岁月如梭。转眼间，作为一名高速公路收费员在新的一年里又工作已半年多了。在这新的半年来，在各级领导和同事的关心和帮助下，我勤奋工作，坚持学习，尽职尽责的完成各项工作任务。在这期间我们组织了新的培训————微笑服务，在培训过程中我逐渐从幼稚肤浅走向成熟睿智，逐步向做一名合格的收费员的目标而努力奋斗。现就将我半年来的主要工作学习情况总结如下：

1、强化训练，提高服务本领

俗话说得好“勉强成习惯，习惯成自然”。为了达到笑露“八颗牙”的最佳效果，收费员口衔筷子长时间练习，训练中有时练到面部肌肉抽搐不止，口水直流；训练标准站姿时，他们就靠墙或两人背靠背夹着纸条进行训练，一站就是个把小时。虽然训练很辛苦，但没有一个人放弃。当班期间条件有限，我们就回宿舍、回家对着镜子练习，研究怎样的笑最能打动人，如何在短暂的时间内，妙用肢体语言向过往司乘人员展示最好、最美的形象。谁做的最好谁就是榜样，收费员的工作热情受到激发，潜力被不断挖掘。

2、心理疏导，人文关怀在开展微笑服务中，加强和改进思想政治工作，注重人文关怀和心理疏导，是我们的一大特色。我处始终坚持以思想政治工作为先导，了解收费员工的精神需求，关注职工的内心感受，通过各种有效的沟通方式来改善收费员工的认知、信念、情感、态度和行为；用鼓励和肯定的办法去激发收费员工的上进心和工作动力；通过培养收费员工的自尊、自信和自强不息的心理品质，去激励收费员工做工作与生活的强者；通过给予收费员工更多的理解和宽容，使收费员受到关心、爱护、信任和尊重，从而增强了收费员工的自信心，让他们的微笑发自内心。

3、正面激励，营造氛围为保证活动成效，我处建立了考核制度，考核进行五个星级评定。收费所设立微笑进步奖、声音悦耳奖、最佳微笑奖、最佳管理奖。各收费所每季度评选一次，管理处半年一总结。实践中我们认识到“微笑高速”品牌是我们最好的软实力，一支会微笑的收费员工队伍是我们最宝贵的人力资源。要打造“微笑高速”，收费员岗位已成为最受尊重的岗位，形成了上下关心收费员工作，支持微笑服务的浓厚氛围。

4、通过帮扶，保持齐头并进我们目前开展的微笑服务还存在着发展不平衡的现象。对此，我们区别对待，细化处理：对于已经进入先进行列的收费员，要使人人都认识到活动开展的意义；对微笑服务相对弱一点的收费员，出台帮扶措施，让思想有情绪的人换位思考，找出根源；排查“春风不度”的死角，组织部分收费员工向先进收费员参考学习，体验成功的喜悦；要求把微笑服务的精神体现在自己的工作中，虚心向微笑服务的先进典型学习，明确指出，岗位虽然不同，要求不能降低，精神不能滑坡，促使全员提高服务意识，以保持整个队伍步调一致。

活动的收获和体会我们在开展微笑服务中注重人文关怀、强化培训指导的努力没有白费，收费员工懂美、爱美、会美的意识增强了，综合素质提高了。收费员纷纷表示，他们已经实现了三个转变：一是“要我笑”变成“我要笑”，微笑服务的自觉性和主动性明显提高了，每个人笑得更加自然了；二是“脸上笑”变成了“心里笑”，笑得也就更真诚了；三是“自己笑”变成“大家笑”，优质服务赢得了司乘人员的满意，司乘人员也给予笑脸相报，营运环境更加和谐了。在和司乘人员的互动中，“我微笑、我美丽、我快乐”成为收费员工工作生活的真实写照。

在工作中，我们都会体会到，只有保持快乐的心情，微笑才会自然，才会真诚。作为一个正常人来讲，不可能始终都一帆风顺，总会遇到一些不顺心的事，总是有喜怒哀乐。但是，作为一名高速公路收费员来说，在工作中，我们就不能像平常人那样随意发泄自己的情绪，必须学会排解和调控，始终保持快乐的心情，这样才能让我们的微笑发自内心，才能让微笑精彩绽放。那么怎样才能做到这一点呢？我认为，第一，要学会换位思考。心理学家叔本华说过：事物本身不影响人，人们只受对事物的评价与看法的影响。也就是说，开心还是不开心，积极还是消极，不在于你遇到了什么事情，关键在于你是从哪个角度来看待。这就告诉我们要辩证地看待生活，生活中每一件不顺心的事，往往都教会了我们很多东西，这才是最大的收获！第二，要学会忘记不顺心、不愉快。罗斯福曾经说过：如果你还在为错过昨晚的月亮而流泪，那么你将错过今天的太阳。上岗前，将家庭、生活中的种种不愉快都抛到一边，不去想它，以放松愉快的心情迎接新一天的工作，这是最好的排解方法。第三，营造宽松的工作环境。营造“在快乐中工作，在工作中快乐”的理念，尊重和关心每一名收费员工让收费员工切身感受到宽松、快乐的工作环境和集体大家庭的温暖，让大家切身体会到被服务者的快乐，从而更加主动地为司乘人员服务。

其实微笑服务不是为笑而笑，而是要从思想上把司乘人员当做我们的衣食父母，当做我们的顾客，主动地从内心里去微笑，只有把快乐带给顾客，自己才能在服务中得到快乐。思想决定行动。我们应该找准了角色定位，原有的抵触情绪在逐渐淡化，在面对货车驾驶员时，我总是主动地去微笑着问候、打招呼，有时看到有的驾驶员神情疲惫，我微笑着提醒他们注意休息，主动为他们倒开水。就会惊喜地发现，自己的快乐多了，烦恼少了，一下子由后进迎头赶上步入了先进的行列，也可以真正体会到“我微笑，我快乐”、“送人玫瑰，手有余香”的含义，心里豁然开朗，原来，做好微笑服务真的不难。

**医院收费员工作总结五**

20\_\_\_年以来我站在上级各部门的正确领导下，以收费工作为中心，以安全生产作为基石，以争创“青年文明号”，顺利通过“国检”为目标，通过全体职工的共同努力，圆满完成了各项任务，取得了优异成绩，先后获得了“文明单位”、“先进基层党组织”等荣誉称号。

20\_\_\_年我站的收费任务是1248万元，实际完成1485万元，超额完成237万元，超额完成率为18.99%，较20\_\_\_年同期增长224万元，增长率为17.76%。20\_\_\_年xx月xx日经过全体同志的积极努力、精心准备，我站顺利通过“国检”，得到了上级部门的认可和好评。通过此次“国检”使我站文明服务水平得到明显提高，整体工作朝规范化、制度化方向迈出崭新的一步。现就20\_\_\_年以来的具体工作总结如下：

队伍建设是我站始终常抓不懈的一项工作，我站把建设一支思想正，作风硬，业务精的队伍作为工作的重点，加强教育与培训提高全员的整体素质。

1、我站积极组织形式多样的政治、业务、文化学习，使员工在学习中不断得到提高和完善，努力向学习型收费站迈进。在实际工作中，注意学习典型，鞭策自身，找出差距和不足。

2、积极开展岗位练兵和技能培训，不断提高业务水平和业务素质。在去年x月份军事复训中，全员能做到积极参与，认真训练，自觉学习动作要领和纠正不规范的动作，与此同时，我站还围绕迎“国检”工作，自己编制《业务知识手册》，通过强化学习，开展业务知识考试、竞赛等，使员工优秀率达到100%。

3、加强廉政建设。针对收费工作天天与金钱打交道的实际情况，我站加强廉政教育，做到逢会必讲，警钟常鸣，在员工心中时刻树起廉政大旗。

（一）以人为本，修订和完善各项规章制度。

为了进一步完善管理，使我站各项工作朝制度化、人性化方面发展，在近十天内接连召开两次站领导班子扩大会，讨论、研究、修订和完善各项规章制度。

1、各科室长先提出本科室工作设想，包括工作分工协作、倒班方式、工作流程、执行标准及工作考核办法等，然后在会上讨论、研究、整理、修订各项规章制度，并要求在今后的工作中认真执行、严格考核，为一线工作人员做好表率。

2、在以“后勤工作就是围绕一线工作开展，提供强有力保障”为原则的前提下，讨论、研究如何做好后勤保障，如何更好地开展工作，进一步明确今后工作前进的方向。

（二）严格按照规章制度进行考核，进一步提高工作质量。

首先，站领导从自身做起，组织机关管理人员学习、掌握收费工作要领以及站内各项规章制度。要求所有管理人员遵章守纪从我做起，为一线工作人员树立榜样。

其次，引进竞争和激励机制，积极开展形式多样的各类竞赛，开展“文明收费标兵”和“优秀班组”评比活动，同时进行正面引导，共同寻找工作中的差距和不足。

（三）加大稽查力度，落实各项工作。

稽查工作是我站管理工作的极其重要环节之一，我站在开展稽查工作的过程中不断创新，并取得了一定的成效。

1、加大审带力度。我站始终坚持值班站长、稽查科、各监控员审带制度，监控员审其他收费班组的录象，各监控员之间相互监督，监控班对稽查科负责，稽查科对站领导负责，形成了相互监督，相互制约，连带责任的机制。审带范围包括过往车辆的交费、放行、月票查验情况，岗上纪律、规范等。以过往车辆的交费、放行情况，月票车辆查验情况为主，真正做到“应收不漏，应免不收”。

2、加大稽查力度（尤其是随机稽查）。日常稽查和随机稽查的范围包括站区卫生，岗上规范以及收费票款等方面。在随机稽查的过程中稽查时间和范围的不固定，有效地促进了各项工作。

3、以两头带中间。我站在审带过程中将发现的规范的以及不规范的录像复制下来，在分班组开会或全员大会时播放，让收费人员自己挑毛病，对号入座，相互共勉，将正面、反面典型扩大化，更好地促进了工作。

（四）以迎“国检”为契机，加强各项管理工作，提高文明服务水平。

根据上级部门通知精神结合我站实际，于去年年初布置、落实迎“国检”的各项工作，从站区各项设施的改造到环境的美化，从有针对性地制定相关的规章制度到日常工作的严格考核，从群策群力到齐抓共管，使我站发生了明显的变化，既提高了工作效率，又提高了人员的素质；既规范了岗上动作，又培养了良好的工作、生活习惯。具体表现在：全员精神面貌焕然一新，日常行为更加规范，集体凝聚力、向心力不断增强，文明服务水平不断提高，工作再上新台阶。

（五）各项临时性工作

在认真做好日常工作的同时，我站能积极完成上级部门交办的各项工作任务。

在客运高峰应急客车通行卡、东北亚博览会免费车辆、绿色通道车辆等统计中我站能提前搞好人员培训、积极落实、认真统计、为上级部门提供准确的数据，圆满出色地完成了工作任务。

1、加强安全教育，增强责任意识。

2、做好安全生产自查自纠工作，彻底消除安全隐患。

3、突出抓好重点部位和重要环节的安全生产工作。

4、围绕主题，开展“安全生产月”活动。

作为服务窗口单位，在认真抓好物质文明建设的同时注重抓好精神文明建设。

1、完善组织，加强领导。

我站高度重视精神文明建设，成立了以站长为组长，各科室负责人为成员的创建工作领导小组，明确分工，各司其职，各负其责，把创建工作层层落实到位。

2、狠抓文明服务、拓宽服务内容。

首先，我站积极引导收费员换位思考，解决收费与交费的矛盾。其次，要求收费人员真心对待每一辆车，做到文明服务、微笑服务、委屈服务。同时掌握周边行路信息等，提高为司、乘人员排忧解难的本领，进一步提高文明服务质量。

3、进一步完善生活及问题还是设施。

我站利用有限的资金对楼内外的各种设施进行了改造，如更换了寝室的床铺及各房间的门，新建了文体活动室等，改善了工作人员的生活环境和休闲娱乐场所，使工作人员能以的工作状态为过往司、乘人员提供更好的服务，创建了以人为本，共建和谐的良好氛围。

应该说xx收费站在刘明站长的带领下，多年来在收费主业完成，文明窗口建设两方面成绩突出，尤其是去年代表吉林省收费行业迎接交通部组织的“国检”工作中，为全省收费行业赢得了荣誉，这一点充分说明xx收费站是一支有素质，能打硬仗的队伍。

20\_\_\_年我站的收费任务是1517万元，一季度共完成301万元，较去年同期增长10万元，增长率为3.39%，预计到年底可完成1530万元左右，基本可以完成本年度的收费任务。二季度工作在一季度工作的基础上，继续深化管理。目前站内领导班子缺少一位副站长，为了加强班子及管理人员队伍建设，充分实施民主化管理，使各项决策尽可能科学、公平、公正，今后站内重大问题由两位站领导及三位中层以班子扩大会的形式集体讨论决策。在此对管理人员提出如下要求，请全站人员监督。

首先，要加强学习，更新观念，提高自身素质，做积极学习、完善自我的表率。

其次，要清正廉洁，严于律己，公正、公平办事，做遵章守纪的表率。

第三，要做到言既出，行必果，尊重他人，善待他人，用自己的言行影响职工，做文明诚信的表率。

第四，要讲正气，光明磊落，不拉帮结派，带头遵守职业道德，讲社会公德，做讲道德的表率。

第五，要兢兢业业工作，既要做会管事的领导，更要做会干事的领导，用扎实的工作作风，过硬的业务本领，出色的工作业绩影响自己的职工，做勤奋敬业的表率。只有领导干部坚强有力，作用突出，率先垂范，单位的风气才能正，职工的干劲才能足，和谐向上的环境才能建立。

面对众多挑战，我们满怀信心，相信在上级领导部门的支持、理解和正确领导下，在全员的共同努力下，一定能把工作做的更好。

**医院收费员工作总结六**

日月如梭，转眼间已是20xx年的尾声了，回顾一年的工作，虽然比较枯燥，乏味，但是存在着很多乐趣，我时刻以一名优秀收费员的角度对待自己的工作，勤勤恳恳，兢兢业业，不断进取，为中交翼候高速做出自己应有的贡献，现将这一年度的工作总结如下：

第一，在思想方面，本人以“今天工作不努力，明天努力找工作”的精神，较好的完成了上级安排的各项工作任务。同时在站领导和同事们的关心、支持与帮助下，不断的完善自己，在各方面严格要求自己，勤奋敬业、廉洁奉公，努力进取，用实际行动捍卫了中交翼候的荣誉。

第二，在学习方面，本人不断加强对法律法规、安全生产、收费业务进行学习，并在每个月的月底进行一次摸底考核，如有考核不合格时，将会再次对其巩固学习，为下次考核做好充足准备，争取做一名业务精堪，既有法律意识又有安全意识的好员工。

第三，在收费发卡方面，本人时刻提醒自己，收好每一笔款，发好每一张卡，尽量减少不必要的错误发生。据初步统计，截止x年x月份，本人共发出通行卡x张，其中车牌不符的有一辆，车型不符的有两辆；共收回通行卡x张，收取通行费x元，且没有差错。虽然在每年度拿到了双百千亿无差错技术能手的称号，但是在发卡方面还存在着差错，不能因为拿到了百万元无差错的称号就有所骄傲，我将会在原有的基础上再努把力，争取在发卡发面也作出无差错。

第四，在工作纪律方面，本人严格按照站内的各项规章制度，干好自己的本职工作，并能够完全做到收费秩序管理八禁止和十五不准规定的内容，在站区内周一至周五周六周日就不注意了吗？和上班时能够保持统一着装，标志齐全，出入岗亭戴帽子，进入收费岗亭能够保持桌面整齐，门及时反锁，并能够对发现的问题及时上报，保证车道的畅通无阻。

第五，在文明服务方面，有这么一句话，放行收费管理比，看窗口建设这句话什么意思，是说要微笑服务吗？；没错，对待过往的司乘人员，我们要露出八颗牙齿，微笑服务！在我的收费工作中，对待过往的每一辆车，每个司乘人员我都会配合迎送手势并微笑面对，对司乘人员提出的问题能够耐心的解答，并能够为司乘人员排忧解难；在道路封闭或雨雾天气时，能够做好对司机的解释工作，避免不必要的投诉事件发生。记得有一次夜班，我担任的是外勤的职务，晚上在外执勤时，有一辆东北车牌的第六，在员工生活方面，在新到员工面前我们是老同志，我会伸出援助之手去帮助新到员工，并建立起了真挚的友情！既然能够在一起工作，那就是缘分，也就是兄弟姐妹，谁有困难，我只要是能帮得到，肯定一帮到底。在业余生活中，我们进行了多次娱乐活动，像知识竞赛大比武、会操表演、歌咏比赛等等，充分体现了我们这支团队的朝气蓬勃。在这些业余活动中，我参加过会操表演、歌咏比赛，经过我们努力的排练，最终终于拿到了优异的成绩，为收费站赢取了荣誉，增添了光彩。

以上是我这年的工作总结，希望公司领导考验我，我接受考验。

最后，即将步入新的一年，又将是一个新的起点，我将会为自己拟定一份详细的工作计划，在不足的地方在以后的工作中不断完善自我，在成绩突出的方面不骄傲，再接再厉，越做越好，争做一名领导放心、司机满意、爱岗敬业的优秀收费员。也愿我们中交翼候高速公路有限公司的发展蒸蒸日上，一步一个脚印，创造出辉煌的成就！在以后的日子里再创辉煌！

**医院收费员工作总结七**

xx年即将到来，我到收费站也快一年的时间了，现将这一年来的工作和学习总结如下：

作为一名收费员，首先要把收费业务练熟练精，为收费事业添砖加瓦。作为一名合格的收费员，不仅要把业务技能掌握熟练，而且要牢记收费员的职责，遵守公司的规章制度，为建设更加便利的高速公路和满意的高速公路而奋斗。

今年刚加入收费系统，认识和了解上都不全面，经过上班，培训，实习，对收费工作有很大的认识。收费是一个非常枯燥乏味的工作，但是我们既然来参加这项工作，就要干好收费这一行，我们一定要做到特别能吃苦，特别能忍受，特别能奉献，将自己的光彩展现到高速公路上。

一、认清当前的形势，思想上高度重视，积极进行准备，当前的任务形势，参加所站的收费能手和服务之星的评比，为站，为班，为个人的荣誉而奋斗，我们定会在自己的岗位上放出耀眼的光芒，创造出属于自己的一片天地。

二、思想上高度重视，重视这一次所里组织的评比，人人都应该争先恐后的报名，养成良好的习惯。积极进行准备，把自己的业务练得更精，更强，尽职尽责尽心，为实现目标而奋斗。

1、练就过硬的收费本领，争当优秀收费员，加强人员的集体荣誉感，要以站为家的思想。

2、尽职尽责尽心扎实干好工作，克服严寒，虽然说这里的环境气候比较冷，但是我们要克服困难，尽本职尽自己的责任，尽到自己的心，扎实干好工作。

3、立足本职岗位，争创一流成绩，立足自己的岗位，为争创一流成绩而奋斗，确保单位能正常的运行，要融入这个大家庭，建设和谐的工作环境，为取得骄傲的成绩，我们必须严要求，高标准，完成各项任务。

我个人认为，在一个集体中，不仅业务上熟练，而且养成作风上都要有章有律，纪律是可以确保一个集体的凝聚力，是完成各项任务的风向标。

三、防松防散，严养成，确保收费秩序正规化，正常化。

1、松散现象对个人和集体危害很大。

2、影响了团队和集体当前重大任务的完成。

3、损坏了收费人员良好的形象。

4、危害个人的成长进步。

四、自觉做到思想不松，作风不散，干自己职责以内的事，做好岗位特殊情况的记录，遵守安全规定，干劲不减的作风，为收费生活增光彩。

1、重新认识，排除干扰，做到思想稳定，认识统一，行动听指挥。

2、正规纪律，严守纪律，做到上班期间作风严谨，一丝不苟。

3、安心本职工作，多做贡献，有一份热，发一份光的精神，缺点会克服掉的，为了建设更加繁荣的高速公路而努力吧！

五、从上班到现在，我给自己总结了以下几点，我会努力的做好以下几点：

1、心放细，手放快，眼放亮。

2、调整好心态，平常心面对“一切”。

3、不要把情绪带到工作上来，影响自己正常上班，正常发挥。

4、干好本职工作，使自己的业务更加熟练，爱护宿舍设施及收费亭的设备。

5、记录好自己工作上的得与失，善于总结和吸取教训。

6、认清自己的工作技能操作能达到标准吗？只有更好，没有。

7、上班期间对自己要求严一点，对自己负责，为单位负责。

8、戒骄戒躁，埋头苦干，不耻下问，努力学习，不断提高思想觉悟和自身的文化水平。

9、服从命令，听从指挥，坚决完成任务。

以上是对我自己的要求和不足的提出改正的方法，xx年我们共建和谐水沟，xx年我们共建文明水沟和三无水沟，为明天的梦想而努力。

六、xx年是考验我们的一年，又是收获的一年。在新的一年，要有新的面貌，新的计划。

1、关心站内建设，爱护集体荣誉，积极协助做好各项工作。

2、犯有过失时，诚恳接受批评，勇于承认并坚决改正错误。

3、不当面顶撞，不背后议论，不搞极端民主化。

4、外出必须按级请假，按时归队销假，外出时注意。

七、外勤的职责：

1、看管站里的设施。

2、维护车道和收费亭的卫生

3、登记外来员。

4、精神饱满，姿态端正。

5、引导车辆，并及时制止人员在高速上闲转。

以上是我给xx年制定的，我会说到做到。

**医院收费员工作总结八**

转眼间，20xx年的工作已经结束，在这一年里，我在这里工作着、学习着，在实践中不断磨练自己的工作能力，使我的业务水平得到很大的提高，个人的思想政治素质和综合素质都有了较大提高。现将本年度个人工作情况总结汇报如下：

作为收费员这个岗位，每天就是对着不同的面孔，面带微笑的坐在电脑前机械地重复着一收一付的简单—的操作，不需要很高的技术含量，也不必像其它科室的医生要承担性命之托的巨大压力，这或许也是大家眼中的收费工作吧。其实收费员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，在任何一家医院，收费处是一个窗口单位，收费员是患者首当其冲要面对的，收费员不仅代表着医院的形象，同时也要时刻维护医院的形象，一个好的收费员会在最短的时间内让病人得到如沐春风的服务，对收费满意，对医院满意。

在20xx年这一年里，琐碎的事情很多，我的工作也是像大家想的那样每天在重复着机械的工作，但我没有简单去机械的重复，对待每一个病人我都在努力的做好服务树立良好的窗口形象。同时也在贯彻院内的思想，工作不只是要把表面的东西做好，还要深入到里面去，看到真正的的东西，这样我们才能够提高，才能够把工作真正做好。在财务的指导下认真学习相关制度规定，更好的完成每一项工作。

我院从20xx年3月份成为医保定点单位，20xx年12月成为新农合定点医院，虽然在之前进行了几次有关方面的培训，但当真的开始的时候心里还有一丝丝的紧张，感谢院领导的信任与支持，同时也感谢与的帮助，我逐渐理解了新农合、医保政策，并在不断的操作中掌握了新农合、医保知识。新农合、医保不仅仅是简单的掌握知识，还要运用到实际中去，现在面对每个病人的时候我都会先问一句您是医保的吗，能报销吗，这样既能减少病人的麻烦，也能减少医院的麻烦。对医保病人门诊住院的流程全部掌握，由于医保病人较少，操作还是较慢，以后将加强医保有关的操作训练学习。

20xx年已将要翻过，20xx年的脚步就在耳畔，20xx年一年的工作已经成为过去，再好的成绩也化为云烟，20xx年我要更加努力工作：

1、进一步提高服务水平，减少差错，保证服务质量，让病人得到满意，病人的满意就是对我的工作最好的褒奖。

2、认真的学习新农合、医保知识，掌握新农合、医保政策，按照院内要求配合医保办做好各项工作。

3、严格遵守门诊收费住院收费的各项制度，保证钱证对齐。加强与各个科室的沟通协作，最大限度的利用现有院内资源，服务病人，为医院的发展贡献自己的微薄之力。

**医院收费员工作总结九**

辉煌的xx年即将过去，将xx年取得的成果和成绩将在xx年发扬下去，发扬我们不怕吃苦，不怕奉献的精神，创造更加辉煌的xx年，而奋斗吧！总结xx年的优点和过失，规划xx年工作思想和动向。

作为一名收费员，首先要把收费业务练熟练精，为收费事业添砖加瓦。作为一名合格的收费员，不仅要把业务技能掌握熟练，而且要牢记收费员的职责，遵守公司的规章制度，为建设更加便利的高速公路和满意的高速公路而奋斗。

今年刚加入收费系统，认识和了解上都不全面，经过上班，培训，实习，对收费工作有很大的认识。收费是一个非常枯燥乏味的工作，但是我们既然来参加这项工作，就要干好收费这一行，我们一定要做到特别能吃苦，特别能忍受，特别能奉献，将自己的光彩展现到高速公路上。

一、认清当前的形势，思想上高度重视，积极进行准备。当前的任务形势，参加所站的收费能手和服务之星的评比，为站，为班，为个人的荣誉而奋斗，我们定会在自己的岗位上放出耀眼的光芒，创造出属于自己的一片天地。

二、思想上高速重视，重视这一次所里组织的评比。人人都应该争先恐后的报名，养成良好的习惯。积极进行准备，把自己的业务练得更精，更强，尽职尽责尽心，为实现目标而奋斗。

1。练就过硬的收费本领，争当优秀收费员，加强人员的集体荣誉感，要以站为家的思想。

2。尽职尽责尽心扎实干好工作，克服严寒，虽然说这里的环境气候比较冷，但是我们要克服困难，尽本职尽自己的责任，尽到自己的心，扎实干好工作。

3。立足本职岗位，争创一流成绩，立足自己的岗位，为争创一流成绩而奋斗，确保单位能正常的运行，要融入这个大家庭，建设和谐的工作环境，为取得骄傲的成绩，我们必须严要求，高标准，完成各项任务。

我个人认为，在一个集体中，不仅业务上熟练，而且养成作风上都要有章有律，纪律是可以确保一个集体的凝聚力，是完成各项任务的风向标。

一、防松防散，严养成，确保收费秩序正规化，正常化。

1、松散现象对个人和集体危害很大。

2、影响了团队和集体当前重大任务的完成。

3、损坏了收费人员良好的形象。

4、危害个人的成长进步。

二、自觉做到思想不松，作风不散，干自己职责以内的事，做好岗位特殊情况的记录，遵守安全规定，干劲不减的作风，为收费生活增光彩。

1、重新认识，排除干扰，做到思想稳定，认识统一，行动听指挥。

2、正规纪律，严守纪律，做到上班期间作风严谨，一丝不苟。

3、安心本职工作，多做贡献，有一份热，发一份光的精神，缺点会克服掉的，为了建设更加繁荣的高速公路而努力吧！

从上班到现在，我给自己总结了以下几点，我会努力的做好以下几点：

1、心放细，手放快，眼放亮。

2、调整好心态，平常心面对“一切”。

3、不要把情绪带到工作上来，影响自己正常上班，正常发挥。

4、干好本职工作，使自己的业务更加熟练，爱护宿舍设施及收费亭的设备。

5、记录好自己工作上的得与失，善于总结和吸取教训。

6、认清自己的工作技能操作能达到标准，只有更好，没有最好。

7、上班期间对自己要求严一点，对自己负责，为单位负责。

8、戒骄戒躁，埋头苦干，不耻下问，努力学习，不断提高思想觉悟和自身的文化水平。

9、服从命令，听从指挥，坚决完成任务。

以上是对我自己的要求和不足的.提出改正的方法，xx年为明天的梦想而努力。

xx年是考验我们的一年，又是收获的一年。在新的一年，要有新的面貌，新的计划。

1、关心站内建设，爱护集体荣誉，积极协助做好各项工作。

2、犯有过失时，诚恳接受批评，勇于承认并坚决改正错误。

3、不当面顶撞，不背后议论，不搞极端民主化。

4、外出必须按级请假，按时归队销假，外出时注意安全。

外勤的职责：

1、看管站里的设施。

2、维护车道和收费亭的卫生。

3、登记外来员。

4、精神饱满，姿态端正。

5、引导车辆，并及时制止人员在高速上闲转。

以上是我的年终总结，如有不对的地方，望领导给予批评纠正，我会及时的改正错误，吸取教训，为建设和谐，平安，文明的收费站做贡献，有一份热，发一份光，创造更大的成绩而奋斗。

**医院收费员工作总结篇十**

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。

作为服务窗口收费员这个岗位，每天就是对着不同的面孔，面带微笑的坐在电脑前机械地重复着“文明用语，唱收唱付，手势服务，收费发卡”等中度过。

现在我将xx年工作总结如下；

（一）：认真学习内强素质坚定信念

今年以来，我积极参与管理处组织的学习“微笑京珠”系列活动，坚持以微笑发自内心、服务奉献社会”重要思想武装自己，净化自己的心灵，不断提高自己的思想觉悟。学习管理处的各项规章制度、业务理论知识，以各项规章制度规范自己的工作言行，以理论知识充实自己的工作实践。

（二）：爱岗敬业外树形象和谐费亭

做为一名收费员，在工作中我始终围绕全所中心工作，积极主动地配合所领导开展各项工作。在内业操作方面，严格按照操作流程操作，。在费收工作方面，始终坚持“应征不漏、应征不免”的收费原则。

（三）：团结同事乐于助人和谐班组

做为一名收费员，在日常生活中，我始终坚持严于律已、宽以待人的原则。当同事们有困难时，我始终以真诚的心态，给予力所能及的帮助。

以上是我在xx年学习、工作、生活方面的一个总结，虽然较之xx年相比有了一些进步，但仍存在一些不足的地方：

1、在学习上的主观能力性不够

2、工作上业务水平与管理所的要求还有一定差距

3、集体组织的文体活动参加不够

4、微笑京珠方面仍有不足

在新的一年即将到来之际，我会以新的面貌，新的计划，来迎接xx年。在工作中和同事之间相互团结，互相帮助，积极配合领导的工作。我会在微笑服务这一块下功夫，用微笑传递着我们的真诚，真诚的服务司乘，服务社会！所谓“服务有起点，满意无止境”，在做好“微

笑京珠”文明优质服务工作的同时，也要当好一名宣传国家收费政策的宣传员，还要当好一名能帮司乘人员解决困难的服务员，更要当好一名倡导和谐交通的微笑使者！只有不断提高我们的业务水平，不断深化我们的服务意识，变换角度，变收费为服务，才能在收费过程中热情服务、文明收费，才能克服生、冷、硬的工作态度，为和谐收费、文明收费创造出一个良好的工作氛围。真诚的微笑不花费什么，却可以赢得一切，当微笑像呼吸一样自然时，我们与司乘人员的距离也拉近了。真诚的微笑能给司乘人员如沐春光、轻松舒畅、甘甜如怡的感觉。真诚的微笑能使我们的收费过程快捷、高效、优质服务。赠人玫瑰，手有余香。 以上是我xx年的总结和xx年的工作目标。

**医院收费员工作总结篇十一**

尊敬的领导：您好！

我于20xx年xx月成为公司的试用员工，初来公司，曾经很担心不知该如何做好工作；但是公司宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，让我很快适应了公司的工作环境。在本部门的工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的每一项任务。不懂的问题虚心向别人学习请教，不断提高充实自己，希望可以为公司做出更大的贡献。当然，初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。在此，我要特地感谢部门的领导对我的指引和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。

从进入公司以来我一直从事一职，在各领导、同事的帮助下，我从一个对一职只知道一点皮毛的新手发展成为可以独立进行工作的一名合格员工，对此我对领导以及同事们的关心表示由衷的感谢。现将本人这三个月来的思想、工作、学习情况作简要总结汇报：个人工作总结：

从来到公司接手导和部门经理的帮助指导下慢慢的对的知识有了更加系统的了解，个人素质也得到了相当大的提高，但是，尽管如此由于自己的粗心大意还是在工作期间犯了很多错误，对此我一定会积极做出改正，不在犯同样的错误，争取尽自己最大努力做好工作。以下是我对这三个月的工作作出的总结：

1.积极完成领导安排的有关工作，做到工作上有问题及时向领导寻求解决问题的方案，不懂就问，努力把工作做好；

2.工作与实际相符合，工作之前最大程度做好调查，分析工作的重点难点，做好详细的工作计划，做到知己知彼，才能百战不殆；

3.全面考虑问题，对于工作做到从整体去把握不漏掉其中的每一个细节，遇到不知道的问题绝不一带而过，做到打破沙锅问到底，彻底把问题搞明白，不为将来的工作埋下隐患；

4．主动完成工作，对于领导安排的工作一定及时准确的去完成，对于领导没有安排的工作，要做到主动去发现工作，只有这样才能体现出自己的主观能动性，而不是成为一个执行命令的机器；

总之，在这三个月的工作中，我深深体会到有一个和谐、共进的团队是非常重要的，有一个积极向上、大气磅礴的公司和领导是员工前进的动力，看到公司的迅速发展，我深深地感到骄傲和自豪，也更加坚信这里就是实现自己的奋斗目标，体现自己的人生价值的地方，因此，我会以谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来！

**医院收费员工作总结篇十二**

时光流逝，转眼间一个学期又要结束了，又到了总结一个学期工作的时间了，做为x市x园的一名保育员，我在领导和各班老师们的共同努力下，尽职尽则地完成自己的本职工作，很荣幸能与各位带班老师共同进步，我也在大家的身上学到不少的知识。回顾自己这一年的工作历程，自己的收获及感触颇多，现从五个方面总结如下：

以x园的保育员工作守则为基础，以每学期的工作计划为目标，认真贯彻幼儿教育指导的精神，严格遵守认真学习保育知识，不时提高保育质量。积极参与园里举行的各种保育学习活动，努力提高自身素质。

坚持每天的消毒工作，教室、寝室、用具、玩具用消毒液消毒，床上用品勤洗换，保证被褥都晒足够阳光。使孩子在整洁舒适的环境中健康成长，为幼儿营造通风、干净、温馨的学习环境是责任和义务。为了避免流感的发生，除每天用消毒液消毒外，还定时对教室和寝室进行紫外线空气消毒，同时做好常有关方面流感病的预防措施，发现问题及时报告和处理。

我在保育员岗位上工作了很多年，慢慢地在保育员这个平凡的岗位上摸索出了一些经验，首要学习的就是要“勤”，比如：勤开窗户、勤打扫、勤消毒、勤晒棉被等等，除了手脚要勤快利落外，脑子也要勤快，要经常思考，“为什么要这样做”，今天这件事我做的对不对“等等，常常反思一下自己的工作，以便在以后的工作中，更好改进，不断进步，让自己的工作成为一种乐趣。

在一个单位里工作团结是最重要的，做为保育员，与老师之间的团结奋进，密切合作那是更不可缺少的。所以，带班老师和保育两者之间要相互配合，相互理解，相互支持，经常沟通，一同探讨保教工作方案，团结一致，共同努力，互相关心每一个幼儿，使孩子健康生长，让领导以及家长放心。

在本学期的工作中，我也发现了自己有许多不足之处，如在工作中有时会出现一些急躁情绪，在完成一些工作的时候有些散漫，虽然是自己领悟到“勤”的道理，但有时心里的“惰”确在作祟。所以有些工作常常会出现个种漏洞，这也也让我受到了园领导的不少批评。

不过有错不怕，知错能改就是好的，在新的一年里，我决心改正以上的缺点，发扬自己的优点，让自己在工作中发挥更大的作用力。以上就是我的个人工作总结，请领导及同事们批评指正。

**医院收费员工作总结篇十三**

20xx年已经成为过去，回首走过的路，感慨自己过去一年过得还算充实，有趣。下面是我的工作总结：

不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。

这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。前台是与业主打交道最直接的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

1、规范仪容仪表良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉。物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面；

2、提高专业技能除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题。

丰富社区文化物业最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。我们前台员工在今年策划组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，我们克服困难、广开思路，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

根据计划安排，20xx年x月开始进行满意度调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善xx物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，我们前台全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为xx物业公司谱写崭新辉煌的一页！

**医院收费员工作总结篇十四**

20xx年，我负责供电所的大厅收费工作，在供电所领导班子的带领下，我紧紧围绕全所“抓管理、打基础、强素质、树形象”的总体思路，坚定不移地按照年初制定的工作总体要求和奋斗目标，以安全、和谐、优质服务为重点，积极发扬“千方百计、千言万语、千辛万苦”的工作精神，勤奋务实、扎实工作，完成了电费按月结零，回收率100%，确保了电费回收工作圆满完成，为20xx年的工作划上了一个完美的句号。

20xx，我作为基层供电所的一名营业收费员，始终坚持“人民电业为人民”的服务宗旨，积极做到“我的岗位无差错，我的岗位请放心 ”。 供电所营业厅是为客户提供零距离服务的一个场所，是电力与客户沟通的桥梁，是一个全乡集中的客户服务平台，它不仅担负着电力业务的咨询、查询、受理、变更、故障报修、电费核算、电费查询、电费收取以及用电安全的宣传等工作，而且担负着受理客户投诉、意见、建议、市场信息反馈的工作。因此，在营业厅我始终坚持把“始于客户需求，终于客户满意”作为服务宗旨。在工作中我经常思考：假如我是客户，我们会希望得到什么样的服务？我觉得服务是电力收费工作的灵魂。作为供电所的收费人员，一定要把服务当成“事业”来做。在对客户服务中，我真心做到一切为客户着想，情系客户，无私奉献，为客户排忧解难，这样以一线的抄表同志为纽带，在供电所与客户之间架起了一座沟通的彩虹桥。温馨服务就是给客户最需要的帮

助。“只有真诚的为客户着想，心贴心的服务，才能换来百分百的电费回收。”这是我对电费回收的切身体会。

“没有不对的客户，只有真诚的服务”，在倡导优质服务的同时，我还本着“优质、高效、方便、规范、真诚”的服务方针，不断提高服务质量，增强服务意识，规范服务内容，坚持为用户办实事的精神，努力提高自我素质和自身价值，丰富知识，多学习，多积累，多提高，多实践，多思考，只有这样，才能更好的为客户服务，只有这样，才能给客户最好的答复！

一句话，优质服务是电力体制改革的必然要求，优质服务也是电力企业的生命线。社会在发展，时代在进步，客户已不再满足于用上电，而是如何能用得好、用得满意、用得放心，电力收费服务大厅，是电力企业优质服务的“排头兵”，关乎着电力企业的发展，因此，我们必须用我们的优质服务赢得市场，让我们的微笑充满整个市场。

20xx，我将以“我的岗位无差错，我的岗位请放心 ”为座右铭，以此鞭策自己，坚信自己，将工作做深做细，更好的服务社会和人民！

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找